

O *FEEDBACK* COMO RECURSO PARA A MOTIVAÇÃO E AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Palhoça, março de 2009

Angelita Marçal Flores

Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul)

angelita.flores@unisul.br

C - Métodos e Tecnologias
3 - Educação Universitária
C - Modelos de Planejamento
1 - Investigação Científica

RESUMO

O trabalho pretende identificar o uso do feedback pelo professor como instrumento de motivação e avaliação da aprendizagem na educação a distância. Reflete sobre a importância do feedback e sua relação com o processo de avaliação formativa. Apresenta os tipos de feedback e sugestões de uso da linguagem escrita para o professor elaborar feedbacks como um ato de comunicação. Por fim, conclui que o feedback ao ser usado no processo avaliativo deve estar carregado de uma prática pedagógica que conduza o aluno a refletir sobre seus erros e acertos, motivando-o para a construção e a reconstrução, num ciclo constante de aprendizagem.

Palavras chave: feedback;avaliação formativa;educação a distância.

1 INTRODUÇÃO

Todos os que emitem uma mensagem sentem necessidade de *feedback* seja, acerca dos aspectos positivos ou da necessidade de melhorias. Nos modelos de Educação a distância (EaD) que utilizam a Internet como tecnologia principal ou de apoio, o professor que está no ambiente virtual de aprendizagem diretamente em contato com os alunos, pode utilizar o *feedback* para responder dúvidas, avaliar e desenvolver outras atividades inerentes à docência. Como isso, estará cumprindo o seu papel de,

[...] orientar, acompanhar e avaliar os alunos durante o desenvolvimento das disciplinas. O professor virtual é responsável pela orientação pedagógica dos alunos. Seu papel central é alinhar os conteúdos com o repertório cultural dos estudantes. Os professores virtuais estimulam a motivação dos alunos para aprendizagem, esclarecem as dúvidas e problemas que surgem durante o estudo, avaliam e fornecem *feedback* em relação ao processo de aprendizagem, proporcionando, por fim, uma aprendizagem significativa. (UnisulVirtual, 2009a, p.41 e 42)

Neste cenário, o objetivo desta investigação é identificar como o professor virtual pode elaborar *feedbacks* para as atividades de avaliação, que mantenham a motivação e conduzam os alunos à aprendizagem, em cursos na modalidade a distância em ambientes virtuais de aprendizagem.

Para tal, apresenta-se inicialmente o *feedback* como instrumento de motivação e aprendizagem na avaliação discente. A seguir aborda-se a relação entre o feedback e a avaliação formativa, os tipos de *feedback* e sugestões para o professor elaborar *feedback*, compreendendo este recurso como um momento de troca e comunicação com os alunos na educação a distância.

Este trabalho é resultado de pesquisas na literatura sobre o conceito e uso de *feedback* na avaliação da aprendizagem, bem como de observações diretas nas salas virtuais dos cursos a distância ofertados pela UnisulVirtual (Campus Virtual, na Universidade do Sul de Santa Catarina - Unisul). Os exemplos de *feedbacks* apresentados são adaptações das mensagens de professores e alunos observadas no cotidiano profissional desta autora como coordenadora da Equipe de Capacitação e Assessoria ao Docente deste Campus.

Esta investigação não tem a intenção de esgotar os conceitos e as possibilidades do *feedback*. Como todo trabalho acadêmico está carregado de recortes e subjetividade, resultantes da pesquisa e vivência da autora, de sua inteira responsabilidade, não havendo vínculo com uma análise institucional.

2 O FEEDBACK COMO ATO DE COMUNICAÇÃO

Na EaD, a comunicação é representada principalmente por meio da linguagem, entendida atualmente como, forma ou processo de interação (CUNHA, 2006). Nesta concepção, o que o indivíduo faz ao usar a língua não é tão somente traduzir e exteriorizar um pensamento, ou transmitir informações a outrem, mas sim realizar ações, agir, atuar sobre o interlocutor (ouvinte/leitor). Entende-se portanto que o *feedback* é um ato de **comunicação**.

Sem a comunicação cada pessoa seria um mundo fechado em si mesmo, já que é por meio dela que as pessoas compartilham experiências, idéias e sentimentos. Ao se relacionarem como seres interdependentes, influenciam-se mutuamente e, juntas, modificam a realidade onde estão inseridas. (BORDENAVE, 1982, p.36).

Os elementos básicos da comunicação são (idem, p.38-40), “*A realidade ou situação onde ela se realiza e sobre a qual tem um efeito transformador; os interlocutores que dela participam; os conteúdos ou mensagens que elas compartilham; os signos que elas utilizam para representá-los; os meios que empregam para transmiti-lo.*”

Ao entender o *feedback* como um ato de comunicação, o diálogo deve estar presente na linguagem utilizada para efetivá-lo. No caso da EaD, a linguagem escrita é o principal signo deste ato. O professor deve então aproveitar os recursos da linguagem para o sucesso da aprendizagem dos alunos.

Acredita-se ainda que o tempo de resposta e a qualidade do *feedback* do professor são outros dois aspectos motivacionais para o aluno que espera um retorno no outro lado da máquina.

O professor poderá utilizar o *feedback* para fazer com que o aluno não sinta a sua “ausência” na sala de aula virtual. Tal como relata Cunha (2006, p.5), “A ausência do professor já tem sido objeto de preocupação de autores que se voltam, contemporaneamente, para a EaD, mais especificamente para cursos online”.

Para LEFFA (apud CUNHA, 2006, p. 5), um dos desafios da EaD é tornar o professor “presente”, não só dando intencionalidade pedagógica à atividade proposta, mas também, e principalmente, garantindo ao aluno o desempenho assistido necessário para que ele possa realmente atingir seu nível potencial de competência.

Algumas instituições estipulam prazos de resposta para o docente que atua no ambiente virtual de aprendizagem, minimizando o tempo entre a mensagem do aluno e o *feedback* do professor. Um exemplo são as regras apresentadas no Guia de Ações do Professor Virtual, onde se recomenda que durante a oferta da disciplina o professor responda as perguntas enviadas pelos alunos em, até um dia útil, realize a análise das atividades de avaliação a distância, emitindo *feedback* justificando o resultado e divulgando as notas em até cinco dias úteis após o envio da tarefa pelo aluno (UnisulVirtual, 2009b, pgs. 8-10).

Observa-se que o cumprimento destes prazos é importante para que o aluno não sinta a ausência do docente e não reaja com baixa produtividade ou comportamento inadequado. Existe uma forte relação entre o recebimento de *feedback*, sua qualidade e a motivação,

Feedback é importante para todos nós. É a base de todas as relações interpessoais. É o que determina como as pessoas pensam, como se sentem, como reagem aos outros e, em grande parte, é o que determina como as pessoas encaram suas responsabilidades no dia-a-dia. (WILLIAMS, 2005, p.19).

Quando o professor não apresenta retorno ao aluno ocorre um sentimento de vazio. Na EaD a conseqüência é a diminuição e até o rompimento dos laços na relação professor x aluno, normalmente já enfraquecida por sua característica de distanciamento geográfico. Cabe a instituição acompanhar os professores e avaliar se estão seguindo os prazos estipuladas.

3 A ELABORAÇÃO DO FEEDBACK PARA A AVALIAÇÃO NUMA ABORDAGEM FORMATIVA

O sucesso do *feedback* na avaliação dependerá de muitas variáveis, mas em especial do alinhamento das expectativas entre o aluno e seu professor. O avaliador se pronuncia sobre o modo como julga que suas expectativas sejam satisfeitas. Uma via garantida para tornar a avaliação mais formativa é saber captar as reações dos alunos, suas questões sobre o sentido e o alcance do que foi dito pelo avaliador, seus pedidos de explicação sobre as apreciações e as notas. (Barlow apud HADJI, 2001, p.110),

Para Perrenoud (idem, p.20), é “*formativa toda avaliação que auxilia o aluno a aprender e a se desenvolver, ou seja, que colabora para a regulação das aprendizagens e do desenvolvimento no sentido de um projeto educativo*”.

Portanto, para a elaboração do *feedback* nas avaliações a distância parte-se do entendimento que,

[...] a avaliação formativa não é nem um modelo científico, nem um modelo de ação diretamente operatório. Não é mais do que uma utopia promissora, capaz de orientar o trabalho dos professores no sentido de uma prática avaliativa colocada, tanto quanto possível, a serviço das aprendizagens. Mas essa utopia é legítima na medida em que visa correlacionar atividade avaliativa e atividade pedagógica; essa legitimidade só vale, em função disso, no espaço das atividades com vocação educativa. Essa dimensão utópica possibilita compreender a impossibilidade de apresentar e de realizar o que corresponderia a um modelo acabado de avaliação formativa. Ela sempre será parcialmente sonhada. Mais isso não impossibilita trabalhar para progredir nessa direção, bem ao contrário. (HADJI, 2001, p.25).

Ao compreender a avaliação formativa o professor saberá como e quando será oportuno apresentar ao aluno os seus erros, solicitar que refaça suas atividades, estimulá-lo para os estudos e novas reflexões.

Há muitas teorias sobre os tipos “ideais” de *feedback* e as suas classificações são variadas. Para este artigo vamos nos ater a uma classificação específica, segundo Willians (2005, p. 52), para o qual os tipos de feedback são:

a) Positivo: tem a função de reforçar um comportamento que desejamos que se repita. Deve ser utilizado sempre, mesmo que as pessoas já estejam

agindo conforme desejamos. Isto evitará que elas deixem de agir adequadamente por falta de motivação.

b) Corretivo: tem por objetivo modificar um comportamento. Quando uma pessoa não está agindo adequadamente deve-se emitir um *feedback* deste tipo, tomando os devidos cuidados para não dar um *feedback* ofensivo. Fazer esta diferenciação é um grande desafio para o professor.

c) Insignificante: é um *feedback* vago ou genérico a ponto de confundir o aluno sobre o seu propósito. Não provoca a reação desejada no aluno, como por exemplo, que ele continue estudando e interessando-se pela disciplina.

d) Ofensivo: Este tipo de *feedback* não orienta, não permite a aprendizagem pelo erro e não motiva para os estudos. Pelo contrário, acaba por gerar conflitos entre o professor e o aluno que o recebe.

Um exemplo de *feedback* é mostrado a seguir:

“Olá J., tudo bom com você? Esta disciplina tem como função apresentar os conhecimentos básicos sobre os sistemas de informação. Ao enviar esta atividade você está demonstrando a sua compreensão da primeira parte deste tema. Devido a sua atitude você evitou o acúmulo de tarefas, além de ganhar mais tempo para a disciplina e demais atividades. É importante destacar que você cumpriu o prazo combinado na entrega desta tarefa e isto demonstra que você está seguindo o cronograma do curso e organizando o seu processo de aprendizagem. Suas respostas estão muito boas, veja as minhas observações a seguir: Q1) Você surpreende indo além dos conceitos estudados, na sua frase ‘O sistema [...] Q2) Neste item você relata os 3 componentes (humano, organizacional e tecnológico) provenientes [...] Q3) Os itens estão exemplificados corretamente. A classificação e seus comentários estão muito bons, em especial o momento onde relatas que [...]. Q4) Você descreve a classificação [...]. Ficou excelente! Estou alegre com o seu comprometimento na disciplina e desejo que continues assim. Um forte abraço, Profa. xxxx”

Esta mensagem atende aos passos sugeridos por WILLIANS (2005, p. 93) para o *feedback* positivo:

a) Descrever um componente específico: “Olá João, tudo bom com você? Esta disciplina tem como função [...]. Ao enviar esta atividade você está demonstrando a sua compreensão da primeira parte deste tema.[...]”

b) Descrever as conseqüências do comportamento: “[...] Devido a sua atitude você evitou o acúmulo de tarefas, além de ganhar mais tempo. [...]”

c) Descrever como você se sente em relação ao comportamento e porque você se sente desta forma: *“É importante destacar que você cumpriu o prazo combinado na entrega desta tarefa [...] Suas respostas estão muito boas [...]”*

Cada um destes passos foi projetado para potencializar o efeito do **feedback positivo**. A pessoa que recebe como incentivo apenas um “Muito bem!” dificilmente consegue relacionar o *feedback* recebido com o seu comportamento. Com estes passos há um reforço muito poderoso no comportamento específico que se deseja ver repetido,

As conseqüências do comportamento de uma pessoa podem ser entendidas com maior clareza pela forma como esta conduta influencia a si e as pessoas. O aluno ficará mais disposto a estudar, a participar das atividades e a enviar suas tarefas se tiver a exata noção do efeito de seu comportamento no seu desempenho e no professor que o acompanha (pelo qual normalmente tem admiração, apreço, afeição). Existem muitas coisas que podemos aprender no que diz respeito a dar um retorno positivo aos outros. É preciso um pouco de prática para conseguir aplicar o *feedback* de forma poderosa. (WILLIANS, 2005, p.94.)

Vale ressaltar, no entanto, que mudar de comportamento é um processo lento. Há ocasiões que apesar dos esforços do professor, não há resultados imediatos. Torna-se necessário utilizar outras estratégias.

Observando-se outro exemplo de *feedback*, é possível avançar na compreensão de uma destas estratégias:

“Olá P. boa tarde. Tudo certo com você? Fiquei satisfeita em receber a sua atividade antes mesmo da data prevista. Perceba que com esta atitude estás tendo a oportunidade de evitar acúmulo de tarefas, além de [...]. Veja minhas observações a seguir: 1) na questão 1 você respondeu de forma correta. Isto é ótimo. Que tal apresentar um exemplo prático [...]. 2) Você recorda o que foi solicitado neste item? Será que atingistes o objetivo desta questão, relacionando os 3 componentes [...]. Visando um melhor aproveitamento nos estudos destes conceitos, é necessário que envie uma versão melhorada da sua tarefa. Isto pode ser feito até o dia 15/06. Acredito no seu comprometimento com a disciplina e desejo que continues assim. Como conseqüência de suas ações, certamente terás uma melhor aprendizagem. Muito obrigada. Um forte abraço. Profa. xxxxx.”

Os procedimentos adotados na mensagem acima são relatados por Willians (2005, pg. 103), nos passos do **feedback corretivo**:

a) O ideal é iniciar pelo *feedback* positivo, como no trecho “*Olá P. boa tarde. Tudo certo com você? Fiquei satisfeita em receber a sua atividade antes mesmo da data prevista. Perceba que com esta atitude estás tendo a oportunidade de evitar acúmulo de tarefas, além de [...].*”

b) Após, fazer perguntas cuidadosamente orientadas: a técnica de perguntas orientadas leva o aluno a assumir a responsabilidade pelas suas ações. Mas quem estará conduzindo será o interlocutor (neste caso o professor), cujas perguntas serão orientadas ao caminho da mudança de atitude. Exemplo: “[...] *na questão 1 você respondeu de forma correta. Isto é ótimo. Que tal apresentar um exemplo prático [...]*”

c) Dizer claramente qual a mudança necessária, aplicar a disciplina apropriada e estabelecer um limite. Ex.: “*Visando melhor aproveitamento nos estudos deste conceitos, é necessário que envie uma versão melhorada da sua tarefa. Isto pode ser feito até o dia 15/06.*”

Estes são apenas alguns exemplos sobre os conceitos estudados, pois cada professor deverá encontrar um caminho próprio, uma “marca” pessoal nos seus *feedbacks*. A informação passada deve ser útil e a linguagem utilizada precisa alimentar um diálogo interior no aluno, pois “*Somente assim, a avaliação pronunciada pelo professor poderá do ponto de vista da comunicação, tornar-se formativa*”. (HADJI, 2001, p.109). O professor deve dar atenção especial a codificação, tendo o cuidado para determinar e eliminar as causas de “ruído” e os fatores de distorção no *feedback*.

Observa-se com a experiência cotidiana que algumas dicas sobre a comunicação avaliativa (Barlow apud HADJI, 2001, p.112) podem auxiliar na construção dos *feedbacks* positivos ou corretivos.

a) Vocabulário: evitar o uso de termos tais como **controle, correção, dever, exame, nota** que conduzem a um sentido pessimista, negativo e abstrato, marcado pela ausência de diálogo.

b) Simbólica: sob o sentido mais aparente das palavras escondem-se mensagens implícitas cujos efeitos podem ser devastadores. Torna-se necessário evitar a valorização da moral, da superioridade, do poder, do “fatalismo”.

c) Gramática: a maneira como se organizam os elementos da fala avaliativa revela muitas coisas. A escolha do tipo de frase, bem como do verbo são essenciais. O que deve ser avaliado é a ação do aluno e não o que o aluno é (ou que o educador pensa que ele é).

Barlow (idem) propõe ainda algumas regras para avançar rumo a uma avaliação formativa: a) formular frases completas; b) utilizar um repertório de qualificação suficientemente extenso (para designar o mais objetivamente possível o que se quer descrever); c) esforçar-se para abrir o diálogo com o aluno, sugerindo-lhe soluções realistas para melhorar seu desempenho.

Ao conhecer a relação entre o *feedback*, a motivação e a avaliação formativa, além dos tipos de *feedback* o professor possui subsídios para a elaboração de *feedbacks* mais eficientes durante a docência na Educação a Distância.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos sobre *feedback* neste artigo trataram de um modelo ideal a ser perseguido na docência virtual. O aprendizado destes conceitos poderá auxiliar o professor a interagir de forma mais construtiva, a criar uma cultura positiva, produtiva e dinâmica que faz bem a todos.

Observou-se que o professor virtual pode melhorar ainda mais suas respostas na avaliação emitindo *feedback* positivo mesmo quando o aluno envia respostas totalmente corretas ou *feedback* corretivo para o caso de atividades que ainda não estão completas.

O professor virtual precisa ter em mente que para além das máquinas, no outro lado da tela há um sujeito carregado de subjetividade, com uma história de vida única, recebendo e interpretando as suas mensagens. O respeito as normas, bem como o bom senso devem estar sempre presentes e de forma equilibrada em seus *feedbacks*.

Mas este estudo é apenas um ponto de partida. É necessário estabelecer um elo entre o que se apresentou neste artigo e a prática do cotidiano em cada contexto, dentro de cada modelo das diversas instituições educacionais que ofertam cursos na modalidade a distância, complementando o que já vem sendo realizando. Sugere-se realizar novas pesquisas, com o modelo aqui apresentado ou fazendo as adaptações necessárias, analisando e compartilhando os resultados com a comunidade acadêmica.

REFERÊNCIAS

BORDENAVE, J. E.D. **O que é comunicação**. São Paulo: Brasiliense, 1982.

CUNHA, A. L. **Interação verbal em fóruns de discussão**: a língua escrita em atividades colaborativas. Disponível em <<http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/415200753049PM.pdf>>. Acesso em 26 abr 2007.

HADJI, C. **Avaliação desmistificada**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.

UNISULVIRTUAL. **Formação para professor virtual** : metodologia UnisulVirtual. curso na modalidade a distância. Equipe Didático-Pedagógica. 4. ed. rev. e atual. – Palhoça : UnisulVirtual, 2009a.

UNISULVIRTUAL. **Guia de Ações do Professor Virtual 2009/1**: cursos de graduação a distância. Equipe Didático-Pedagógica. Palhoça : UnisulVirtual, 2009b.

WILLIAMS, R. L. **Preciso saber se estou indo bem**: uma história sobre a importância de dar e receber *feedback*. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.